



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Yritys X:n takausvakuutuspalvelun kehittäminen

Nyman, Mika

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Yhdessä enemmän*

## Yritys X:n takausvakuutuspalvelun kehittäminen

Mika Nyman  
Liiketalous  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2017

Nyman, Mika

### Yritys X:n takausvakuutuspalvelun kehittäminen

Vuosi 2017

Sivumäärä 28

Tämän opinnäytetön tavoitteena on kehittää toimeksiantajayrityksen takausvakuutuspalvelua. Toimeksiantajana on Suomessa toimiva vakuutusyhtiö, jonka suurin asiakasryhmä takausvakuutuksessa on rakennusliikkeet. Tarve kehittämiselle on tullut ilmi kohdeyrityksen tietojärjestelmäprojektissa, jossa takausvakuutuksen hallinnointijärjestelmä uusitaan. Ajurina opinnäytetyön aiheelle on toiminut myös toimeksiantajayrityksen saama asiakaspalaute. Opinnäytetyössä tutkitaan, miten takausvakuutuksen sähköisiä palveluita voidaan kehittää.

Teoriaosuudessa käydään läpi takausvakuutuksen toimintaa sekä miksi ja mihin käyttötarkoituksiin kaupallisia takauksia tarvitaan. Tarkemmin paneudutaan rakennusalan takaustarpeisiin, ja taustatietona kerrotaan takausvakuutuksen markkinasta Suomessa. Lisäksi määritellään mikä on verkkopalvelu, ja miten sähköistä asointia hyödynnetään finanssialalla.

Tutkimusmenetelminä käytettiin benchmarkingia ja teemahaastatteluita. Benchmarkingin avulla selvitettiin miten, ja kuinka moni vertailuyrityksistä on mahdollistanut sähköisen asiointin takausvakuutusasiakkaille. Haastateltaviksi valittiin kaksi rakennusalan yritystä, jotka käyttävät paljon takausvakuutusta ja pankkitakausta eri tarjoajilta. Teemahaastatteluilla saatiin selville asiakkaiden käyttökokemuksia sähköisestä asioinnista sekä näkemyksiä hyvän verkkopalvelun ominaisuuksista.

Opinnäytetyön lopputuloksena on kehitysehdotus toimeksiantajayritykselle. Kehitysehdotuksen ydin on sähköisen asiointin mahdollistaminen takausvakuutusasiakkaille. Juuri verkkopalvelun puuttuminen nähtiin haastatteluissa merkittävimpänä kehityskohteena toimeksiantajayritykselle. Ehdotuksessa esitetään, mitä ominaisuuksia verkkopalvelun tulee sisältää. Palvelun sähköistämisen yhteydessä olisi hyvä siirtyä käyttämään myös sähköisiä takaussitoumuksia.

Kehitysehdotus tarjoaa toimeksiantajayritykselle mahdollisuuden parantaa asiakkaiden palvelukokemusta, ja samalla tehostaa omia prosessejaan, sillä sähköinen asiointi vähentää manuaalista työtä toimeksiantajayrityksessä. Ehdotuksen avulla toimeksiantajayrityksen takausvakuutuspalvelut ovat ajanmukaisia ja kilpailukykyisiä.

Asiasanat: Verkkopalvelu, takausvakuutus, takaussitoumus

Nyman, Mika

**Improving the surety insurance service at Company X**

Year	2017	Pages	28
------	------	-------	----

---

The purpose of this thesis project was to improve the case company's surety insurance service for their customers. This thesis was commissioned by a Finnish insurance company that provides surety insurance mainly for the construction sector. The company's current software project and customer feedback triggered the need to improve their online service.

The theoretical section defines surety insurance and examines why commercial bonds are used in the construction business. Other defined subjects are customer service and web service, and how these are used, particularly in the banking and insurance industry.

Development proposals in this thesis project were formed by using benchmarking and theme interviews as a research methods. A benchmarking method was accomplished by comparing Company X to the selection of ten comparison companies. Interview research was done by interviewing two construction companies. They were chosen because they are large companies with a lot of experience of bank guarantees and other commercial bonds. A lot of information about customer experiences and needs was collected by these methods.

As a result of this thesis project a development proposal was given to the target company. The core of the proposal is to create an online service for surety insurance customers. The need for an online service rose from interviews and customer feedback. The proposal contains features that the online service should include. Electronic guarantee documents with digital signatures should be launched at the same time as the online service.

An online service enables a better customer experience, and makes the target company's process more efficient by decreasing manual work. Electronic guarantee documents will become more common in the industry. Utilizing this proposal helps the target company to stay competitive and offer a modern customer service.

Keywords: Web service, surety insurance, guarantee document

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Takausvakuutus.....	6
2.1	Vakuuden tai takauksen tarve .....	7
2.2	Takausvakuutustuotteet ja takausmuodot.....	7
2.2.1	Ennakkomaksuntakaus.....	8
2.2.2	Urakkatakaus.....	8
2.2.3	Takuuaikainen takaus.....	8
2.3	Takausvakuutuksen toiminta.....	9
3	Pankkitakaus .....	10
4	Kaupallisten takausten markkina Suomessa .....	11
5	Asiakkaiden palveleminen sähköisesti.....	12
5.1	Sähköinen asiointi kasvattaa suosiotaan .....	12
5.2	Mikä on verkkopalvelu?.....	13
5.3	Verkkopankki ja muut finanssiyritysten verkkopalvelut.....	13
6	Menetelmät .....	14
6.1	Benchmarking.....	14
6.2	Teemahaastattelu.....	15
7	Tutkimustulokset.....	15
7.1	Benchmarking.....	15
7.1.1	Tryg Garanti .....	16
7.1.2	Vakuutusosakeyhtiö Garantia .....	18
7.1.3	Nordea.....	19
7.2	Haastattelut.....	20
8	Johtopäätös ja kehitysehdotus .....	21
8.1	Verkkopalvelu takausvakuutusasiakkaille .....	22
8.2	Takaushakemus ja sähköinen takaussiotumus.....	22
8.3	Takausvakuutuslimiitin hallinnointi .....	23
	Lähteet .....	24
	Kuviot.. ..	25
	Taulukot .....	26
	Liitteet.....	27

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee takausvakuutusta ja sen toimintaperiaatteita, sekä sähköistä asiointia finanssialalla. Kaupallisilla takauksilla on pitkä historia ja vakiintunut asema, mutta muihin vakuutuslajeihin tai pankkien palveluihin verrattuna kaupalliset takaukset ovat asiakas- ja tuottomäärältään pieni tuoteryhmä. Pankeilla ja suurilla vakuutusyhtiöillä takauspalvelut eivät ole ydinliiketoimintaa, vaan kyseessä on enemmän asiakkaille tarpeellinen lisäpalvelu, jolla asiakassuhteita pyritään vahvistamaan. Tämä on yksi syy siihen, että toimeksiantajayrityksen takausvakuutusjärjestelmää ei ole uudistettu pitkään aikaan, eikä asiakkaille ole luotu verkkopalvelua.

Monilla yrityksillä esimerkiksi vakuutus- ja pankkialalla on ollut käytössä sähköisiä järjestelmiä jo vuosikymmeniä, mutta vasta internetin käytön yleistyttyä asiakkaille on ollut mahdollisuus asioida sähköisesti. Tänä päivänä suurimmalle osalle asiakkaita pankki- ja vakuutusasioiden hoitaminen sähköisesti on arkipäivää. Toimeksiantajayrityksellä takausvakuutuksen nykyinen tietojärjestelmä on vanha, ja uusi järjestelmä on testausvaiheessa. Vielä käyttöönottoaikeessa uusi järjestelmä ei kuitenkaan sisällä verkkopalvelua, mutta sellainen on mahdollista luoda uudelle järjestelmälle. Tämän opinnäytetyön on tarkoitus suunnitella takausvakuutusasiakkaille verkkopalvelu, joka mahdollistaa asiakkaille sähköisen asioinnin, sekä tehostaa toimeksiantajayrityksen käsittelyprosessia.

Opinnäytetyö on toiminnallinen kehityssuunnitelma, jonka tavoitteena on kehittää toimeksiantajayrityksen takausvakuutusten käsittelyprosessia, sekä luoda takausvakuutusasiakkaille mahdollisuus asioida sähköisesti. Tavoitteena on suunnitella verkkopalvelu, jotta sähköinen takausvakuutusasiointi onnistuu toimeksiantajan verkkosivuilla. Tutkimuksen avulla selvitetään, mitä ominaisuuksia hyvä verkkopalvelu sisältää. Kehityssuunnitelmassa keskitytään ainoastaan verkkopalvelun ominaisuuksiin ja toimintoihin. Tietotekniset vaatimukset sekä verkkopalvelun käyttöliittymän graafinen suunnittelu on rajattu opinnäytetyöstä pois.

## 2 Takausvakuutus

Takausvakuutus on Suomessa tarjottavista vakuutuslajeista pienin ja todennäköisesti myös tuntemattomin suurelle yleisölle. Kotimaisten vakuutusyhtiöiden takausvakuutusmaksutulo vuonna 2013 oli 18 miljoonaa euroa. Summa on hyvin pieni osa vahinkovakuutusyhtiöiden kokonaismaksutulosta, joka vuonna 2013 oli 3,95 miljardia euroa. Takausvakuutustoiminta on kuitenkin hyvin vakiintunutta, ja sitä on Suomessa harjoitettu lähes 100 vuotta. Takausvakuutustuotteita käytetään pankkitakauksen lisäksi hyvin yleisesti erilaisten sopimusten vakuutena. Tässä opinnäytetyössä käsitellään pääasiassa rakennus- ja kauppa-alalla käytettäviä takausvakuutus-

tuotteita, sillä ne ovat volyymiltaan suurin toimeksiantajayrityksen tarjoama takausvakuutuslaji. (Finanssialan Keskusliitto 2014; Siukonen 2015, 9, 154.)

## 2.1 Vakuuden tai takauksen tarve

Yritysten välinen liiketoiminta perustuu sopimiseen, ja myös yksityishenkilöt tekevät sekä keskenään että yritysten kanssa erilaisia sopimuksia. Sopimussuhde syntyy, kun osapuoli A lupaa täyttää osapuolen B toiveen, ja yleensä osapuoli B:llä on maksuvelvoite toiveensta tähtymisestä. Sopimiseen liittyy kuitenkin riskejä, ja näiden riskien vähentämiseen käytetään usein vakuuksia ja takauksia. Mikäli sopimus ei toteudukaan suunnitellusti, voi vahinkoa kärsinyt osapuoli saada vakuuden tai takauksen perusteella korvausta menetykselleen. Takausta tai vakuutta käytetään siis riskienhallinnan välineenä. Lainan antaakseen esimerkiksi pankki usein vaatii riskinsä pienentämiseksi vakuuksia, takauksia, tai jopa molempia. Vakuuden voi antaa joko sopijaosapuoli itse, tai jokin kolmas ulkopuolinen taho. (Siukonen 2015, 11; Alhosuo ym. 2012, 250 - 251.)

Riskinsä vähentämiseksi vakuudensaajan on oman näkemyksensä mukaisesti arvostettava vakuus. Vakuusarvo tarkoittaa vakuuden euromääräistä arvoa realisointitilanteessa. Yleisesti parhaimpina vakuuksina voidaan pitää talletuksia ja valtion obligaatioita. Asunto-osakkeiden ja omakotitalojen vakuusarvoksi lasketaan yleensä 60-80% niiden käyvästä arvosta. Omavelkaisista takauksista korkealle voidaan arvostaa valtioneuvoston takausta, sekä pankkien ja vakuutuslaitosten takauksia, sillä niiden riski mennä konkurssiin on melko pieni. Vastaavasti henkilötaaka on huomattavasti riskialttiimpi. (Alhosuo ym. 2012, 251.)

Vakuutuslaitoksen myöntämä omavelkainen takaus on hyvin turvaava vakuus edunsaajalle, ja siksi niitä käytetään paljon esimerkiksi rakennusalalla. Rakennustöille sovitaan yleensä kahden vuoden takuu, eikä työn tilaajalla voi olla täyttä varmuutta siitä, että rakennusliike on olemassa vielä kahden vuoden kuluttua ja tulee korjaamaan takuuajana havaitun virheen. Tässä tapauksessa vakuutusyhtiön myöntämä, sovittuun euromäärään sidottu takuuajainen takaus on hyvin tarpeellinen ja luottamusta herättävä rakennusliikettä kohtaan, sillä asiakkaan riski pienenee. Vastaava riski työn tilaajalla on olemassa myös rakennusurakan aikana, jos urakoitsija ei jostain syystä pysty saattamaan sovittua urakkaan loppuun.

## 2.2 Takausvakuutustuotteet ja takausmuodot

Takauksella voidaan kattaa käytännössä lähes kaikenlaisia sopimuksia ja sitoumuksia. Takausmuodot voidaan kuitenkin jaotella viiteen pääluokkaan; rahoitustakaukset, sopimustakaukset, viranomaistakaukset, muut takaukset, sekä rakennusvirhevakuutus. Takauksiksi lue-

taan yleensä myös on demand -takuut, mutta juridisesti ne eivät ole takauksia, sillä on demand -takuuta ei ole sidottu varsinaiseen pääsitoumukseen. (Siukonen 2015, 44 - 46.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään lähinnä sopimustakauksiin, sillä ne ovat toimeksiantajayrityksen tärkeimmät takausvakuutus tuotteet. Sopimustakauksille yhteistä on se, että niiden kohteena oleva pääsopimus on suoritustyyppinen sitoumus. Suomessa rakennusalalla sopimuksia tehdessä käytetään yleisesti Rakennusalan Yleisiä Sopimusehtoja (YSE 1998 -ehdot), jotka pitkälti määrittävät myös vakuustarpeen. Seuraavaksi esittelen kolme yleisintä sopimustakautta, joita käytetään rakennusalalla. Yksittäisestä takauksesta annetaan edunsaajalle vakuutusyhtiön allekirjoittama takaussitoumus. Edunsaajalla tarkoitetaan rakennuttajaa, eli työn tilaajaa.

### 2.2.1 Ennakkomaksuntakaus

Ennakkomaksuntakautta käytetään ns. talopakettikaupoissa turvaamaan kuluttajaa, ja ennakkomaksuntakauksissa edunsaaja usein onkin yksityishenkilö. Talopakettikaupoissa asiakas yleensä maksaa ensimmäisen maksuerän ennen kuin hänelle toimitetaan talopaketin runko. Ennakkomaksuntakaus on ensimmäisen maksuerän suuruinen omavelkainen takaus. (Siukonen 2015, 49.)

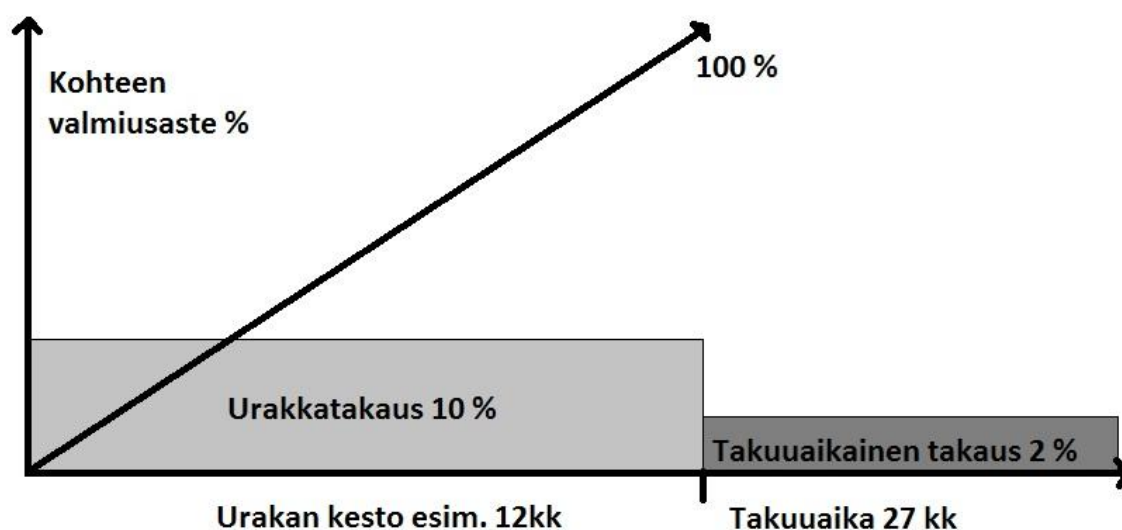
### 2.2.2 Urakkatakaus

Urakkatakauksella tarkoitetaan rakennus- tai työaikaista takautta. Takauksen määrä on YSE 1998 -ehtojen mukaisesti 10 % arvonlisäverottomasta rakennusurakan kokonaishinnasta, mutta vakuuden määrä voidaan sopia toisinkin. Rakennusurakoissa maksut tapahtuvat yleensä sitä mukaa kun työ edistyy. Vakuuden määrä 10 % perustuu oletukseen siitä, että vakuuden määrällä ja vielä maksamattomien maksujen määrällä voitaisiin saattaa keskeytynyt urakka loppuun. (Siukonen 2015, 54 - 55; Kontkanen 2011, 192.)

### 2.2.3 Takuuajainen takaus

Kuten urakkatakaus, myös takuuajainen takaus perustuu rakennusalan YSE 1998 -ehtoihin, ja se on määrältään 2 % arvonlisäverottomasta urakkasummasta. Takuuajainen takaus astuu voimaan vastaanottotarkastuspäivästä, jolloin urakka on todettu valmiiksi ja otettu vastaan. Takuuajainen takaus kattaa takuuajana ilmenevät viat ja puutteet. Takuuajaisen takauksen voimassaolo on yleensä 27 kuukautta. Kuvio 1 havainnollistaa tyypillisen rakennuskohteen takaustarpeet työ- ja takuuajalle. (Kontkanen 2011, 193; Siukonen 2015, 55.)





Kuvio 1 Rakennustoiminnan takaustarpeita (Siukonen 2015, 46.)

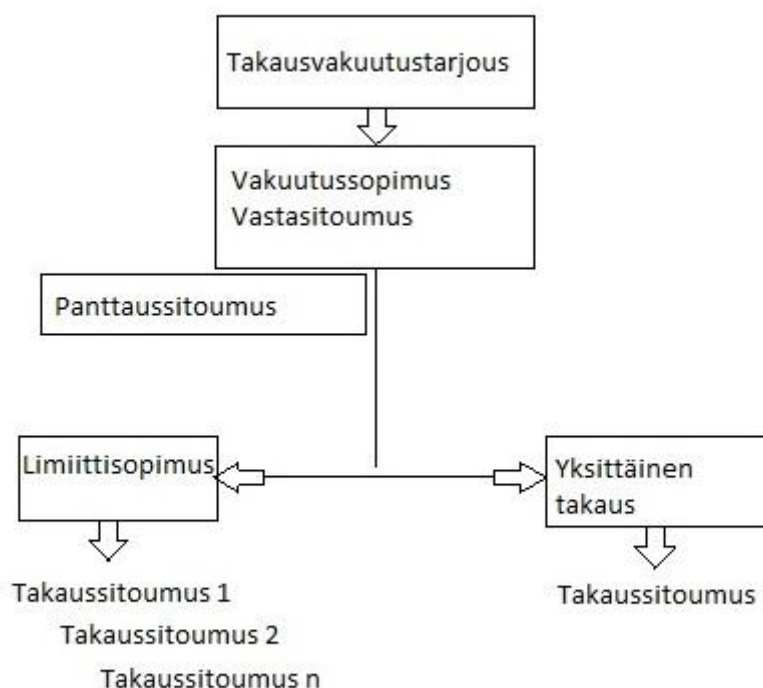
### 2.3 Takausvakuutuksen toiminta

Takausvakuutus poikkeaa ominaisuuksiltaan ja toimintatavoiltaan merkittävästi muista vakuutuslajeista. Kun takausvakuutusasiakas hyväksyy vakuutusyhtiön takausvakuutustarjouksen, laaditaan vakuutussopimus, eli perinteiseltä nimeltään vakuutuskirja. Vakuutuskirjalla sovitaan takausvakuutuksen käyttökohteet, hinnoittelu, vakuudet sekä muut olennaiset seikat. Takausvakuutussopimuksen sisältö ja ehdot voivat olla asiakaskohtaisesti hyvin yksilöllisiä. Vakuutussopimuksella voidaan sopia joko yksittäisen takauksen antamisesta vakuutuksenottajan asiakkaalle, tai limiittisopimuksesta, josta voidaan antaa useita takauksia. (Siukonen 2015, 61.)

Takausvakuutusasiakas maksaa myönnettyistä takauksista takausprovisiota vakuutusyhtiölle. Takausprovisioksi sovitaan yleensä tietty prosenttiosuus vuodessa kunkin takauksen määrästä. Provision suuruuteen voi vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan taloudellinen tilanne, ja asiakkuuden tärkeys vakuutusyhtiölle. Pienintä takausprovisiota maksavat usein suuret ja taloudellisesti vakaat yritykset.

Takausvakuutussopimukseen liittyy aina vastasitoumus, jolla vakuutuksenottaja sitoutuu korvaamaan korkoineen ja kuluineen maksamaan takaisin vakuutuksenantajan maksamat korvaukset. Vastasitoumuksen lisäksi vakuutuksenantaja voi vaatia myös reaali- vakuutusta. Reaali- vakuutena vakuutuksenottaja voi panttaussitotumuksella pantata vakuutuksenantajalle omaisuuttaan takausvakuutussopimuksen vakuudeksi. Vakuutena voi käytännössä olla mitä vain omaisuutta jonka vakuutuksenantaja hyväksyy vakuudeksi, mutta usein vakuudeksi pantataan

esimerkiksi rahasto-osuuksia tai kapitalisaatiosopimus. Kuviossa 2 havainnollistetaan takausvakuutuksen rakennetta ja prosessia. (Siukonen 2015, 64; Hemmo 2001, 294.)



Kuvio 2 Takausvakuutuksen rakenne (Siukonen 2015, 60.)

Yritysten taloudellista tilannetta on vaikeaa ennustaa vuosien päähän, joten asiakasvalinta vakuutusyhtiölle on tärkeässä roolissa. Uusien takausvakuutusasiakkaiden taloudelliseen tilaan paneudutaan tarkasti, ja myös olemassa olevia asiakkaita seurataan ja luokitellaan taloudellisten kriteerien mukaan jatkuvasti. Yleisesti käytetty mittari on asiakkaan Rating Alfa - luottoluokitus. (Siukonen 2015, 98.)

### 3 Pankkitakaus

Edunsaajalle pankkitakauksella tai takausvakuutuksella ei käytännössä ole eroa, molemmissa tapauksissa edunsaaja saa käyttöönsä pankin tai vakuutusyhtiön antaman omavelkaisen takauksen. Kiistattomassa riitatilanteessa pankki tai vakuutusyhtiö maksaa korvauksen edunsaajalle. Pankkitakaus ja takausvakuutus soveltuvat täysin samoihin käyttötarkoituksiin, sillä juridisesti molemmat tarkoittavat omavelkaista takausta. (Siukonen 2015, 26.)

Pankkitakaus ja takausvakuutus eroavat kuitenkin toisistaan takausten antajien näkökulmasta, ja niiden toimintaa sääntelevästä normistosta ja lainsäädännöstä. Vakuutusyhtiöitä koskee

vakuutusyhtiölainsäädäntö ja eurooppalainen vakavaraisuuden sääntelymekanismi Solvenssi II. Pankeilla puolestaan on oma pankkilainsäädäntö sekä Basel III niminen vakavaraisuuden sääntely. (Siukonen 2015, 26.)

Eroavaisuuksia löytyy myös takausvastuiden hallinnassa, sillä pankit pitävät takausriskinsä omassa taseessaan. Vakuutusyhtiöt voivat puolestaan kattaa takausriskiään jälleenvakuuttamalla takauskantansa, eli ostamalla jälleenvakuutussuojaa ulkopuolisilta vakuutusyhtiöiltä. Pankit siis joutuvat usein kattamaan riskiään suuremmilla vastavakuuksilla kuin vakuutusyhtiöt. (Siukonen 2015, 26.)

Käytännössä nämä eroavaisuudet johtavat siihen, että pankit vaativat suurempaa vastavakuutta, mahdollisesti jopa täyttä vastavakuutta takaamalleen summalle. Rakennusallalla varsinkin pienemmät toimijat käyttävät enemmän takausvakuutusta, sillä se sitoo vähemmän pääomaa, ja on käytössä joustava. Pankit keskittyvätkin enemmän keskisuuriin ja suuriin rakennusliikkeisiin, sillä esimerkiksi urakkavakuudet eivät ole kovin tärkeä tuote pankeille. Asiakkaan kannalta pankkitakaus vai takausvakuutus -kysymykseen ei ole yleispätevää vastausta. Riskiseltä vaikuttavalle yritykselle ei välttämättä myönnetä takausvakuutusta, mutta mikäli täydet vastavakuudet yksittäistä takautta varten löytyvät, antaa pankki todennäköisesti pankkitakauksen.

#### 4 Kaupallisten takausten markkina Suomessa

Kaupallisilla takauksilla tarkoitetaan perinteistä pankkitakautta sekä erityyppisiä takausvakuutustuotteita. Lisäksi kaupallisiin takauksiin luetaan luottovakuutus, joka tarkoittaa esimerkiksi luotto- tai lainakantojen vakuuttamista, mutta tässä opinnäytetyössä keskitytään takausvakuutukseen ja siihen vertailukelpoiseen pankkitakaukseen.

Pankkitakauksia tarjoavat käytännössä kaikki Suomessa toimivat pankit, mutta takausvakuutusta eivät suinkaan kaikki vakuutusyhtiöt. Suomessa toimivista vakuutusyhtiöistä takausvakuutusta tarjoavat mm. Atradius, Euler Hermes, Fennia, Garantia, LähiTapiola sekä Nordic Guarantee. Monet takausvakuutusta tarjoavat yhtiöt keskittyvät ainoastaan kaupallisiin takauksiin, eikä niiden tarjontaan kuulu lainkaan perinteisemmät vakuuslajit.

Suomen takausmarkkinat jakautuvat pankkien ja vakuutusyhtiöiden välillä seuraavasti; pankit 85 % ja vakuutusyhtiöt 15 %. Maailmanlaajuisesti takausmarkkinoiden jakautumiseen vaikuttaa merkittävästi viranomais määräykset sekä lainsäädäntö. Esimerkiksi USA:ssa pankeilta on kiel-

letty takaussitoumusten antaminen, joten siellä vakuutusyhtiöt hallitsevat markkinaa täysin. Euroopassa vakuutusyhtiöiden markkinaosuus on keskimäärin 10 - 20 %, poikkeuksen tekevät Iso-Britannia 40 % ja Irlanti 85 % markkinaosuudella. ( Siukonen 2015, 151.)

## 5 Asiakkaiden palveleminen sähköisesti

Asiakkaat ovat keskeinen pääoma pankeille ja vakuutusyhtiöille. Koska asiakkaat ovat kaiken toiminnan perusta, pyritään heitä palvelemaan parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakkaat muodostuvat kaikista henkilöistä, yrityksistä, tai yhteisöistä, jotka ottavat yhteyttä finanssiyritykseen. Nykyisten asiakkaiden lisäksi finanssialan yrityksillä on potentiaalisia uusia asiakkaita, joihin voidaan pitää yhteyttä asiakassuhteen luomiseksi. (Alhosuo ym. 2012, 60.)

Pankkialasta poiketen vakuutuslalla voi olla paljon välillisiä asiakkaita. Korvauksensaaja ei välttämättä ole vakuutusyhtiön asiakas, vaan hän voi saada korvausta toisen osapuolen vakuutuksesta (Alhosuo ym. 2012, 61.). Esimerkiksi vastuuvakuutus, työtapaturmavakuutus, tai takausvakuutus ovat vakuutuksia, joissa korvauksen saa vahingonkärsinyt tai edunsaaja.

Tässä osiossa kerrotaan tietoperustaa asiakkaiden sähköisestä palvelemisesta finanssialalla.

### 5.1 Sähköinen asiointi kasvattaa suosiotaan

Sähköinen asiointi ja pankkien sekä vakuutusyhtiöiden verkkopalvelut ovat nykyään pitkälle kehittyneitä, ja asiakkaat ovat myös tottuneet asioimaan sähköisesti. Suomalaisista 87 prosentilla on verkkopankkitunnukset, ja 65-74 - vuotiaistakin jo kaksi kolmasosaa maksaa laskunsa pääosin verkkopankissa. Pankkiasioinnin lisäksi verkkopankkitunnuksia käytetään vakuutusyhtiöiden verkkopalveluihin kirjautumiseen, sekä viranomaisten palveluihin mm. Kela ja verottaja. (Finanssialan Keskusliitto 2015)

Viime vuosien trendi on ollut myös sähköinen asiointi mobiililaitteella, eli älypuhelimella tai tablet -laitteella. Finanssialan Keskusliiton teettämän tutkimuksen (2015) mukaan jo neljäsosa suomalaisista käyttää verkkopankkia älypuhelimella. Myös monet vakuutusyhtiöt ovat mahdollistaneet asioinnin mobiililaitteella, esimerkiksi korvaustilanteessa. Monet takausvakuutusasiakkaat ovat pieniä ja keskisuuria yrityksiä, ja koska he ovat monilta osin tottuneet sähköiseen asianttiin, he vaativat samaa palveua myös takausvakuutusasioissa.

## 5.2 Mikä on verkkopalvelu?

Sanastokeskus TSK ry määrittelee verkkopalvelun verkkosivuston kautta tarjottavaksi palveluksi. Lisäksi:

”Verkkopalveluja ovat esimerkiksi selaimen kautta käytettävät sähköpostipalvelut, sähköinen kaupankäynti, pankki- ja viranomaisasointi internetissä sekä internetpuhelut”

”Termillä verkkopalvelu viitataan usein myös verkkosivustoon, jonka kautta palvelua tarjotaan” (Sanastokeskus TSK ry 2012)

Määritelmän mukaisesti verkkopalveluiksi voidaan katsoa lähes kaikki verkkosivut, joiden avulla kävijä voi käydä kauppaa, viestiä, tai tehdä ilmoituksen jostakin asiasta. Määritelmä voidaan tulkita myös niin, että verkkopalvelun käyttäjällä on jokin päämäärä, tavoite, tai velvollisuus, jonka takia hän käyttää verkkopalvelua.

## 5.3 Verkkopankki ja muut finanssiyritysten verkkopalvelut

Hyvä esimerkki finanssiyrityksen verkkopalvelusta on verkkopankki. Pankin ja asiakkaan välinen tietoyhteyssojimus mahdollistaa asiakkaan pääsyn pankin tietojärjestelmään rajapinnan välityksellä. Asiakas voi seurata pankkitilinsä maksutapahtumia ajantasaisesti sähköiseltä tiliotteelta, sekä käyttää muita pankkipalveluita sähköisesti. Internetyhteyden avulla pankkitiliä voi käyttää tietokoneen lisäksi puhelimella, käteisautomaatilla, tilisiirtoautomaatilla ja erilaisilla maksukorteilla sekä konttorilla. Pankkien tietojärjestelmät ovat laajoja, ja ne ovat yhteydessä mm. muihin pankkeihin, keskuspankkiin, kansainvälisiin korttiyhtiöihin sekä pörssi- ja arvopaperikeskukseen. (Kontkanen 2011, 72-73.)

Toiminnaltaan verkkopankki on vertailukelpoinen vakuutusyhtiöiden verkkopalveluihin, sekä takausvakuutuksen verkkopalveluun. Verkkopalveluiden myötä yhä suurempi osa finanssiyrityksen ja asiakkaan rajapintaan liittyvistä toiminnoista on pystytty automatisoimaan. Samalla asiakkaat hoitavat itse yhä suuremman osan toiminnoista. (Kontkanen 2011, 73.)

Useissa tapauksissa sähköinen asiointi helpottaa ja nopeuttaa prosessia sekä asiakkaan että palveluntarjoajan näkökulmasta. Asiakas saa esimerkiksi vakuutuskorvausasiansa heti vireille täyttämällä sähköisesti vahinkoilmoituksen ja ilmoittamalla vahingosta aiheutuneet kulut. Asiakas käytännössä tekee työtä palveluntarjoajan puolesta, sillä rajapinnan kautta hän pääsee tietyiltä osin käsiksi vakuutusyhtiön tietojärjestelmään. Tämän jälkeen vakuutusyhtiön tehtäväksi jää ainoastaan esimerkiksi korvausten hyväksyminen maksuun. Prosessi on nopea verrattuna siihen, että asiakas lähettää käsin paperille täyttämänsä korvaushakemuksen, jon-

ka jälkeen vakuutusyhtiön työntekijä syöttää saman tiedot järjestelmään. Myös takausvakuutuksen osalta prosessi on yllä olevan mukainen, asiakas lähettää hakemuksen, jonka perusteella vakuutusyhtiö laatii takaussitoumuksen. (Kontkanen 2011, 73.)

Takausvakuutuksen verkkopalvelu sisältää ominaisuuksia sekä verkkopankista että vakuutusten sähköisestä korvauspalvelusta. Verkkopankista poiketen takausvakuutuksen verkkopalvelun ei välttämättä tarvitse olla tietoliikenneyhteydessä muihin tahoihin, esimerkiksi muiden pankkien tai vakuutusyhtiöiden järjestelmiin.

## 6 Menetelmät

Tässä opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelminä teemahaastatteluita sekä benchmarkingia muihin takausvakuutusta tarjoaviin alan toimijoihin. Lisäksi kehitysehdotuksen suunnittelun tukena toimeksiantajayrityksen omat työntekijät, joiden kanssa käytiin vastaavat keskustelut kuin haastateltavien yritysten edustajien kanssa. Molemmat menetelmät toimivat hyvin yhdessä toisiaan täydentäen, ja menetelmien avulla saatiin kerättyä laadukasta tietoa nykyisen palvelumallin kehityskohteista. Haastatteluiden ja kilpailijavertailun tuloksista ja johtopäätöksistä kerrotaan tarkemmin luvussa 7.

### 6.1 Benchmarking

Benchmarkingilla tarkoitetaan vertailua muihin toimijoihin. Menetelmällä voidaan tunnistaa kohtia tai käytöntöjä, jotka ovat muualla osoittautuneet toimiviksi. Muiden kokemuksesta tahokkaaksi ja toimivaksi osoittautuneita toimintamalleja voidaan ottaa käyttöön sellaisenaan, tai soveltaa niitä omalle yritykselle sopiviksi. (Patterson 1995, 12.)

Ennen benchmarkingin aloittamista on opittava tarkasti tuntemaan oman yrityksen toimitavat ja prosessit vahvuuksineen sekä heikkouksineen. Kun kehittämisen tarpeessa oleva prosessi on päätetty, valitaan yrityksiä tai organisaatioita, joihin benchmarkin voidaan suorittaa. Kohdeyritysten ei välttämättä tarvitse olla saman toimialan kilpailijoita, sillä vertailukelpoisia prosesseja voi olla myös eri toimialoilla. (Patterson 1995, 13.)

Pattersonin mukaan benchmarkingin on hyvä olla jatkuvaa menestyksen saavuttamiseksi ja kilpailuedun säilyttämiseksi. Menestyvät yritykset seuraavat jatkuvasti esimerkiksi asiakasyytyväisyyden tasoa verrattuna tärkeimpiin kilpailijoihin. Benchmarking parhaimpiin kilpailijoihin voi säästää paljon resursseja, verrattuna perinteiseen kehitysmalliin yrityksen ja erehdyksen kautta. Menetelmällä säästyy aikaa ja rahaa, sillä muiden tekemistä virheistä voi ottaa opiksi, ja vastaavasti hyödyntää toimivaksi todettuja toimintamalleja. (Patterson 1995, 20.)

## 6.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on menetelmänä lomakehaastattelua vapaampi haastattelu, jossa haastattelija on etukäteen päättänyt tarkoituksen haastattelulle. Haastattelija määrittää etukäteen teemat, joista keskustellaan, ja yleensä myös teemojen järjestyksen. Vaikka teemahaastattelu saattaakin olla hyvin keskustelunomainen, haastattelun rakenteen on pysyttävä haastattelijan hallinnassa. Haastattelija ei kuitenkaan saa johdatella haastateltavaa liikaa, eli teemojen puitteissa pyritään saamaan esille haastateltavan omat näkemykset. (Tilastokeskus 2017)

Normaalista lomakehaastattelusta teemahaastattelu poikkeaa myös siinä, että teemahaastattelussa ei pyritä mahdollisimman yleistämiskelpoisiin tuloksiin, eikä haastateltavien pieni määrä yleensä mahdollistakaan sitä (Tilastokeskus 2017). Opinnäytetyötä varten haastateltiin kahta rakennusalan yritystä, ja tärkeimmin työntekijöitä, jotka työskentelevät kaupallisten takausten parissa. Haastattelut olivat kestoltaan noin puoli tuntia, ja haastattelut äänitettiin, jotta aika ei haastatteluissa kuluisi muistiinpanojen kirjaamiseen. Toinen haastattelu toteutettiin kasvotusten, ja toinen Skypen välityksellä, sillä yrityksen toimisto sijaitsee eri paikkakunnalla.

Haastateltaviksi valittiin kaksi yritystä, joilla olisi mahdollisimman paljon kokemusta takausvakuutuksista ja eri vakuutusyhtiöistä sekä pankeista. Ensimmäinen haastateltava on Helsingin Pörsissä listattu suuri rakennusalan yritys. Yrityksestä oli haastattelussa mukana rahoituspäällikkö sekä hankinta-assistentti. Toinen haastateltava yritys on pienempi, mutta kuitenkin lähes sata työntekijää työllistävä rakennusliike. Tässä tapauksessa haastateltava oli yrityksen toimitusjohtaja.

Molemmilla haastateltavilla yrityksillä on käytännön kokemusta asioinnista useiden toimijoiden kanssa, jotka tarjoavat takausvakuutusta ja pankkitakausta. Tällöin haastateltavilla on paljon enemmän kokemusta haastattelun aiheesta, kuin pienillä yrityksillä, joilla saattaa olla takausvakuutus vain yhdestä yhtiöstä. Rakennuslalla on tapana, että riskienhallintasyystäkin suurilla yrityksillä on takausvakuutusopimuksia sekä pankkitakauksia useasta eri yhtiöstä.

## 7 Tutkimustulokset

### 7.1 Benchmarking

Benchmarkingin avulla tutustuttiin lähes kaikkiin Suomessa toimiviin yrityksiin, jotka tarjoavat takausvakuutusta. Vertailun laajentamiseksi mukaan tarkasteluun otettiin myös Nordea -pankki, joka tarjoaa pankkitakaustilimiittiä. Tämän lisäksi myös muiden pankkien osalta tutkit-

tiin, onko heillä pankkitakauksille verkkopalvelua, ja mahdollisesti mainintaa sähköisistä takaussitoumuksista (ks. Taulukko 1).

Vertailuyritys	Tuote	Asiointi verkossa	Sähköiset takaussitoumukset
Trygg Garanti	Takausvakuutus	Kyllä	Kyllä
Garantia	Takausvakuutus	Kyllä	Kyllä
Atradius	Takausvakuutus	Kyllä	Ei
Nordic Guarantee	Takausvakuutus	Kyllä	Ei
Euler Hermes	Takausvakuutus	Kyllä	Ei
Vakuutusyhtiö 1	Takausvakuutus	Ei	Ei
Vakuutusyhtiö 2	Takausvakuutus	Ei	Ei
Nordea	Pankkitakaus	Kyllä	Ei
Danske Bank	Pankkitakaus	Ei	Ei
OP	Pankkitakaus	Kyllä	Ei

Taulukko 1 Vertailuyritysten sähköiset palvelut

Benchmarking toteutettiin tutustumalla vertailuyritysten verkkosivuihin, joiden perusteella saatiin selville minkälaisia palveluita he tarjoavat. Pääpaino oli takausvakuutuspalveluiden toteuttamisessa, eli käytännössä siinä, että onko asiakkaille verkkopalvelua, ja miten sitä käytetään ja mitä ominaisuuksia se sisältää. Tämän lisäksi tutkittiin, kuinka yleisesti käytetään sähköisiä pdf-takaussitoumuksia. Tryg Garanti ja Garantia toivat esille käyttävänsä sähköisiä takaussitoumuksia, mutta mainitsivat myös, että aina tarvittaessa laaditaan perinteinen paperiversio. Vertailuyritysten takausvakuutuspalvelun toiminnasta saatiin tietoa, mutta tutkimuksen luonteesta johtuen verkkopalveluita ei päästy käyttämään. Toimiala on sellainen, että esimerkiksi Mystery Shoppingin toteuttaminen ei olisi ollut mahdollista.

Sähköinen takausvakuutusasiointi tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakkaalla on oltava takausvakuutuslimiittisopimus. Tällöin varsinainen luottopäätös limiitin myöntämisestä on jo tehty, ja asiakas voi hakea takausia sopimusehtojen ja liimitin saldon puitteissa. Vertailussa keskitytään limiittiasiakkaiden takausvakuutusasiointiin, sillä yksittäisten takaussopimusten tekeminen on aina pidempi prosessi. Seuraavaksi esitellään kolmen vertailuyrityksen palvelukonseptit.

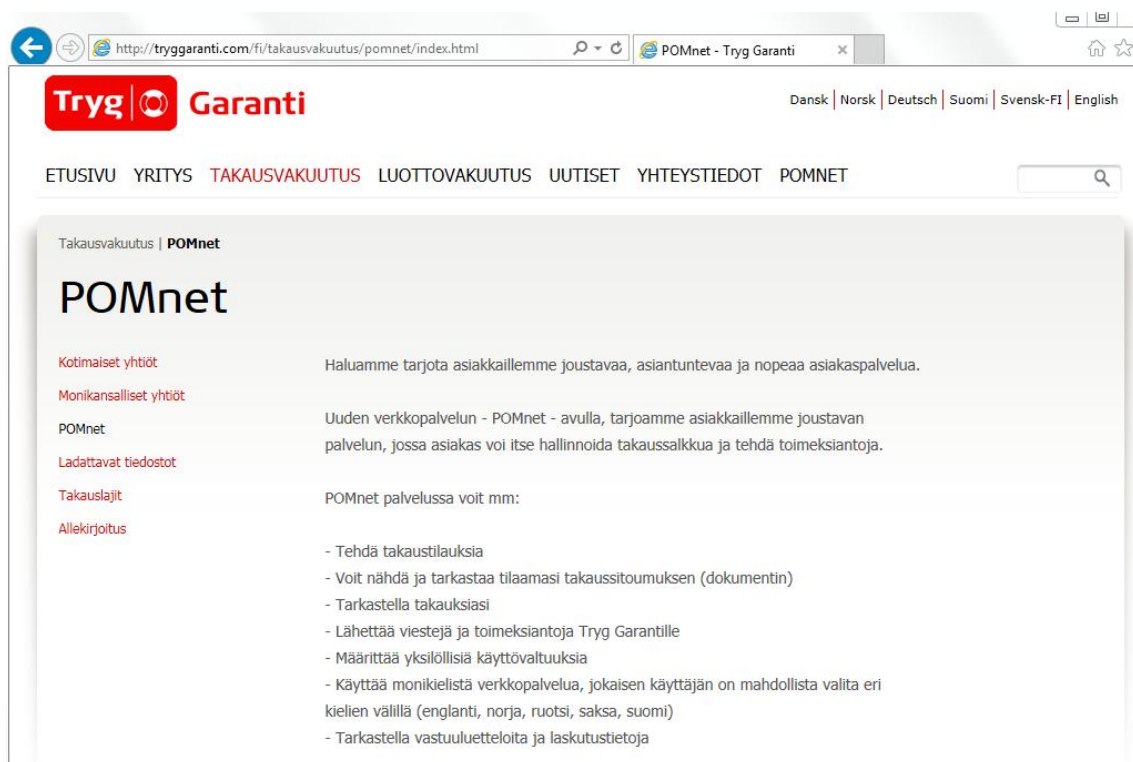
#### 7.1.1 Tryg Garanti

Tryg Garanti kuuluu tanskalaiseen Tryg Forsikring A/S konserniin, joka on yksi Pohjoismaiden suurimmista vahinkovakuutusyhtiöistä. Tryg on markkinajohtaja Tanskassa, jossa on myös sen pääkonttori. Yhtiö on myös listattu OMX:n Pohjoismaisessa Pörssissä Kööpenhaminassa. Markkinaosuudella mitattuna se on alan toiseksi suurin toimija Norjassa, ja viidenneksi suurin Ruotsissa. (Tryg 2017)



Vahinkovakuuttajana Tryg ei toimi Suomessa, mutta takausvakuutusta ja asiakasluottovakuutusta tarjoavalla Tryg Garantilla on sivuliike Suomessa. Takausvakuutusta se tarjoaa sekä kotimaisiin tarpeisiin että ulkomaille. Tryg Garanti kertoo olevansa erikoistunut rakentamisen ja teollisuuden tarvitsemiin takauksiin, ja takausten edunsajia on kymmenissä eri maissa. (Tryg 2017)

Tryg Garanti markkinoi takausvakuutustaan POMnet verkkopalvelunsa avulla, jossa asiakas voi mm. tehdä takaushakemuksia sekä hallinnoida takauksiaan. Verkkopalveluun kirjaudutaan Tryg Garantin antamilla tunnuksilla. Tryg Garanti käyttää pääsääntöisesti sähköisiä takaussitoumuksia pdf-muodossa, jotka ovat sähköisesti allekirjoitettuja. Takausdokumenteissa on lisäksi digitaalinen varmenne, joka kertoo että takaus on Tryg Garantin myöntämä.



Kuvio 3 Kuvakaappaus Tryg Garantin verkkosivulta, POMnet verkkopalvelu



Kuvio 4 Kuvakaappaus Tryg Garantin verkkosivulta, sähköinen allekirjoitus

### 7.1.2 Vakuutusosakeyhtiö Garantia

Garantia on suomalainen vuonna 1993 perustettu takausvakuutuksiin erikoistunut vahinkovakuutusyhtiö. Garantia kuuluu Taaleri -konserniin, ja sen kotipaikka on Helsinki. Yrityksille tarjottavien kaupallisten takausten lisäksi Garantialla on tuotteena myös asuntolainatakaus henkilöille ja kotitalouksille. (Garantia 2017)

Tryg Garantin tavoin myös Garantia on siirtynyt käyttämään sähköisiä takaussitoumuksia, ja paperiversioita käytetään vain poikkeustapauksissa edunsaajan niin vaatiessa. Takausvakuutusosoiden hoitamista varten Garantialla on asiakkailleen ePalvelu -niminen verkkopalvelu. Palveluun kirjaudutaan Garantian antamilla tunnuksilla, jotka annetaan sopimusta tehdessä asiakkaan nimeämälle henkilölle. Takausten hakeminen tosin onnistuu verkkosivuilta myös ilman ePalvelun käyttöä, sillä sivuilta löytyy sähköinen lomake, jolla yksittäisten takausten hakeminen limiitistä onnistuu. (Garantia 2017)



Meistä | Ajankohtaista | Julkaisumme | Ot

ETUSIVU LAINATAKAUKSET **KAUPALLISET TAKAUKSET** SIJOITUSTAKAUKSET JÄÄNNÖSARVOTAKAUKSET

**URAKKA- JA TOIMITUSTAKAUKSET**

**TAKUUAJAN TAKAUKSET**

**RS-TAKAUKSET**

**ENNAKKOMAKSUTAKAUKSET**

**MAKSUTAKAUKSET**

**TARJOUSTAKAUKSET**

**VIRANOMAISTAKAUKSET**

**TUTUSTU ePalveluun**

**TUTUSTU ePalveluun**

ePalvelu on fiksua ja mutkaton ratkaisu kaupallisiin takaustarpeisiin

Garantian ePalvelun kautta takausten tilaaminen on helppoa ja nopeaa. Toimitamme takaussitoumukset pääsääntöisesti sähköpostilla pdf-muodossa sekä asiakkaallemme että edunsaajalle. Sähköiset sitoumukset ovat asiakkaan ja edunsaajan käytössä nopeimmillaan muutamassa minuutissa. Paperisen sitoumuksen lähetämme postitse pyydettyä.

ePalvelussa voi myös hallinnoida takauksia ja hakea yrityksen tilaamista takauksista vastuuluettelon tai listauksia (excel, pdf). ePalvelun tietokannasta löytyvät niin voimassaolevat kuin jo päättyneetkin takaukset.

Asiakkaamme ovat kiitelleet ePalveluamme sen helppokäyttöisyydestä ja nopeudesta. Kokeile sinäkin!

- Kirjaudu
- Täytä takaushakemus
- Lähetä - Paluupostina saat sähköisen takaussitoumuksen

Ota yhteyttä Garantian Myynti ja asiakasrahoitus -yksikköön. Asiantuntijamme kertovat mielellään lisää kaupallisten takausten limiitin avaamisesta ja ePalvelun käytöstä.

Kuvio 5 Kuvakaappaus Garantian verkkosivulta, ePalvelu

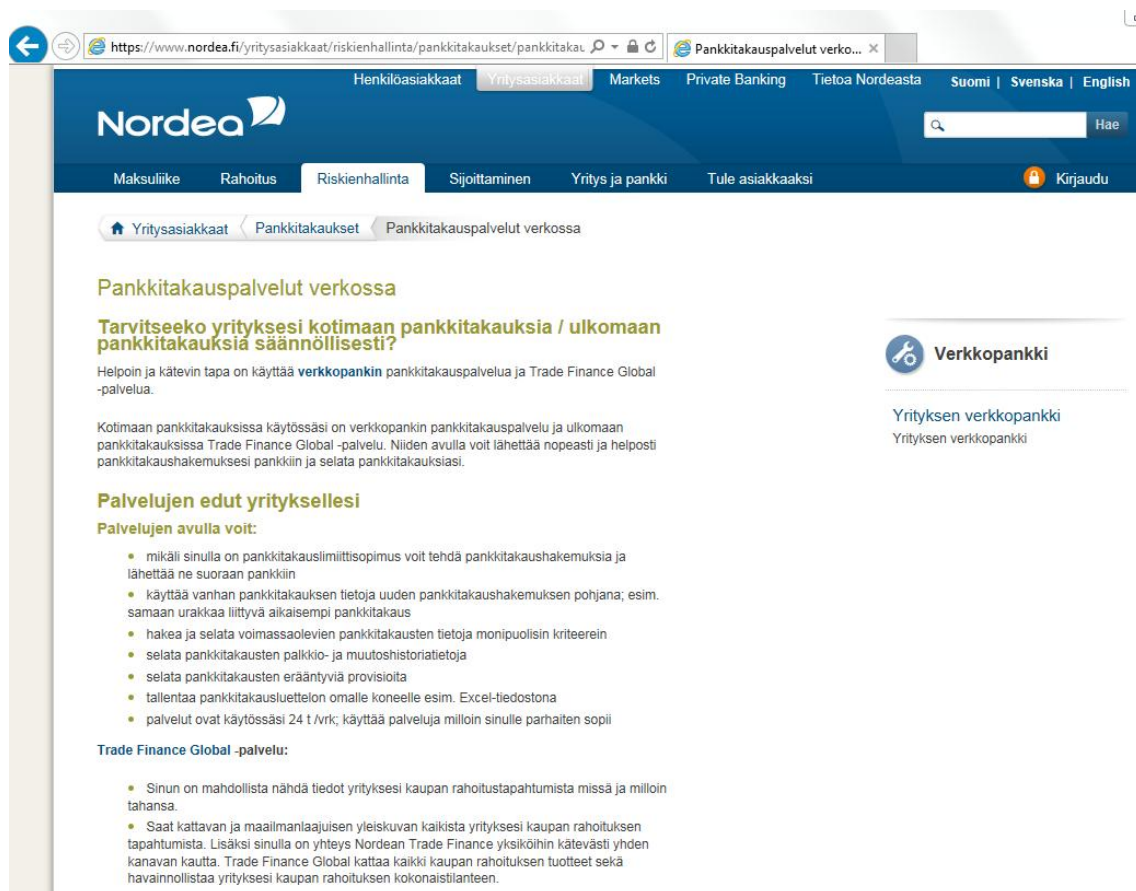
### 7.1.3 Nordea

Vertailuun otettiin mukaan myös Nordea, jonka tuote ei ole takausvakuutus, vaan perinteinen pankkitakaus. Tuotteiden ero on vain juridinen, joten takausten hakeminen ja asiointi on hyvin pitkälti samankaltaista kuin takausvakuutusessa. Vertailussa aiemmin esitellyt yritykset taas ovat pelkästään takausvakuutukseen erikoistuneita vakuutusyhtiöitä

Nordea valittiin mukaan myös siksi, että suurena täyden palvelun pankkina takauspalvelut eivät ole sen ydintuoteryhmää. Pankkitakauksien palvelu on lisätty normaaliin yrityksen verkkopankkiin, jossa hoidetaan kaikki muutkin pankkiasiat. Muista vertailuyrityksistä poiketen kirjautuminen tapahtuu verkkopankkitunnuksilla. Vastaava tilanne on myös toimeksiantajayrityksellä, jolla on jo olemassa verkkopalvelu muuta vakuutusasiointia varten.

Sähköinen asiointi on mahdollista myös Nordealla. Kotimaan pankkitakauksissa asiointi onnistuu yrityksen verkkopankissa. Ulkomaisten pankkitakausten osalta asiointi tapahtuu Trade Finance Global -palvelussa. Verkkopalvelun ominaisuudet ovat kattavat, ja limiittisopimus-

asiakkailla lähes kaikki asiointi onnistuu sähköisesti. Palvelun kuvauksesta ei käy ilmi, että takaussiotumukset toimitettaisiin sähköisessä muodossa. (Nordea 2017)



Kuvio 6 Kuvakaappaus Nordean verkkosivulta, pankkitakaushpalvelut verkossa

## 7.2 Haastattelut

Haastattelut toteutettiin benchmarkingin jälkeen, jotta haastattelutilanteessa olisi mahdollisimman hyvät perustiedot vertailuyritysten toiminnasta. Näin haastatteluista saataisiin enemmän irti. Haastatteluissa keskusteltiin takausvakuutuspalveluista yleisellä tasolla, ei tiettyjen yritysten palveluista, sillä asiakassuhteita ei välttämättä haluta paljastaa. Varsinaisesti yrityskohtaisella tiedolla ei olisi ollut merkitystään.

Molempien yritysten haastateltavat pitivät sähköistä asiointia erittäin hyvänä ominaisuutena. Haastateltavat mainitsivat seuraavia asioita sähköisestä asoinnista:

- Limiitin saldo tarkastettavissa reaaliajassa
- Takaushakemusten lähettäminen ei ole paikkaan tai aikaan sidottua
- Etuajassa päättyneet takaukset saadaan tietoon
- Työaikaisen takauksen vaihto takuuajaiseen olisi kätevää, jos työaikaisen tiedot jäävät talteen, eikä niitä tarvitsisi syöttää uudelleen. Takaustajin lisäksi vaihtuu ainoastaan kestoajaksi ja takauksen euromäärä.

- Kaikki verkkopalvelut olleet helppokäyttöisiä ja käyttäjäystävällisiä

Takausten hallinnointi ja limiitin saldon seuranta nähtiin hankalaksi ilman verkkopalvelua, josta limiitin käyttöasteen näkee reaaliajassa. Toimeksiantajayritykseltä saa tällä hetkellä pyydettyä raportin takausvakuutuslimiitin tilanteesta, mutta itsenäinen seuranta verkkopalvelusta nähtiin parempana vaihtoehtona. Toiveeksi esitettiin myös, että raportit olisi mahdollista siirtää MS Exceliin seurantaa ja hallinnointia varten.

Yksimielisiä oltiin myös siitä, että sähköiset takaussitotumukset tulevat yleistymään tulevaisuudessa. Sähköpostilla toimitettavista takaussitotumuksista oli hyviä kokemuksia, ja myös edunsaajilta on saatu hyvää palautetta. Suuren rakennusliikkeen haastateltavat kertoivat, että erumäärältään suurimmat takaukset saatetaan vaatia allekirjoitettuna paperiversiona.

Haastateltavilta kysyttiin myös yleisesti takaussitotumuksen sisällöstä ja mahdollisista muutostoiveista. Suuresta rakennusliikkeestä esitettiin toivomus, että takaussitotumuksella olisi tunnistetietona takauksen yksilöivän numeron lisäksi työmaanumero. Tästä asiasta pienemmän rakennusliikkeen edustaja oli eri mieltä, sillä ”usein sopimuksen kaikilla osapuolilla saattaa olla omat työnumeronsa”. Näkemysero yritysten välillä saattaa johtua siitä, että suuri rakennusliike lienee harvemmin aliurakoitsijan roolissa.

## 8 Johtopäätös ja kehitysehdotus

Tässä osiossa esitellään kehitysehdotus toimeksiantajayritykselle. Tutkimuksen perusteella takausvakuutuksen verkkopalvelulle on tarvetta. Haastateltavilla oli pelkästään positiivisia kokemuksia muiden alan toimijoiden verkkopalveluista. Koska suurimmalla osalla kilpailijoista sähköinen asointi jo onnistuu, aletaan sitä pitää jo itsestäänselvyytinä, kuten kaikessa muusakin pankki- ja vakuutusasioinnissa. Johtopäätös verkkopalvelun tarpeellisuudesta on selvä.

Aiheesta on tullut myös asiakaspalautetta toimeksiantajayritykselle. Osa asiakkaista on tiedustellut, voiko asoioda verkossa, tai onko sellaista ominaisuutta mahdollisesti tulossa. Alla kaksi esimerkkiä toimeksiantajayrityksen saamasta asiakaspalautteesta:

”Olisko mahdollista saada takausvakuutuslimiittimme tämän hetkinen tilanne? Onko teillä muuten olemassa jotain verkkopalvelua, josta voisimme tämän käydä itse katsastamassa?”

”Mulla on excel seuranta näistä, mutta emme saa tietoa jos (takauksia) palautuu teille. Onko tietoa, että olisiko tämä teidän palvelu muuttumasa joskus sähköiseksi? Eli voisi hakea ja hallinnoida sähköisesti hakemuksia”

Verkkopalvelun lanseeraamisen yhteydessä toimeksiantajayrityksen kannattaa siirtyä käyttämään sähköisiä takaussitoumuksia. Haastateltavien näkemyksen mukaan sähköisiin takaussitoumuksiin siirrytään yhä suuremmissa määrin tulevaisuudessa. Edunsaajien keskuudessa sähköiset takaussitoumukset on otettu hyvin vastaan, vaikka vasta kaksi palveluntarjoajaa niitä käyttää. Verkkopalvelun ja sähköisten takaussitoumusten yhtäaikainen käyttöönotto helpottaa myös asiakasviestintää, sillä muutoksista palvelussa tarvitsee viestiä vain yhden kerran.

### 8.1 Verkkopalvelu takausvakuutusasiakkaille

Kehitysehdotuksen ydin on takausvakuutusasiakkaille luotava verkkopalvelu, joka tuo lisäarvoa sekä asiakkaille että toimeksiantajayritykselle. Takausvakuutusasiakkaan palvelukokemus paranee, koska asiointi onnistuu nykypäivän vaatimusten mukaisesti verkossa. Vastaavasti toimeksiantajayrityksen palveluprosessi kevenee, sillä osa työvaiheista muuttuu verkkopalvelun myötä automaattiseksi tai asiakkaan suorittamiksi.

Verkkopalvelun hyödyt toimeksiantajayrityksille ja asiakkaille ovat vastaavat kuin verkkopankkipalvelun pankeille, joista on kerrottu luvussa 5. Verkkopalvelu tarjoaa myös mahdollisuuden jatkuvaan palvelun kehittämiseen, sillä verkkopalveluun voi myöhemmin lisätä uusia ominaisuuksia. Kyse on alustasta, jonka pohjalta voi luoda uusia palveluita.

### 8.2 Takaushakemus ja sähköinen takaussitoutumus

Takausten hakemus- ja myöntöprosessi on tällä hetkellä paljon manuaalista työtä vaativa. Asiakas lähettää takaushakemuksen sähköpostilla, jonka jälkeen vakuutusyhtiö syöttää samat tiedot omaan järjestelmäänsä. Näiden tietojen perusteella järjestelmästä tulostetaan asiakkaan tarpeen mukainen takaussitoutumus, jonka vakuutusyhtiö allekirjoittaa ja lähettää edunsaajalle.

Hakemuksia varten tarvitaan työjono. Vakuutusyhtiöiden perinteisten vakuutusten korvausjärjestelmissä hakemuksille ja muille dokumenteille on yleensä oma erillinen järjestelmänsä, mutta tässä tapauksessa kaikki toiminnot ovat takausvakuutusjärjestelmässä.

Kehitettävässä verkkopalvelussa asiakkaalla on rajapinnan kautta osittainen pääsy vakuutusyhtiön takausvakuutusjärjestelmään, joten hakemukseen syötetyt tiedot tallentuvat suoraan vakuutusyhtiölle. Tässä tapauksessa riittää, että vakuutusyhtiö hyväksyy yhdellä klikkauksella hakemuksen, ja tulostaa takaussitoutumuksen.

Useimmissa rakennusurakkasopimuksissa urakoitsijalta vaaditaan vakuus työajalle, sekä urakan valmistutta takuuajalle. Verkkopalvelun kautta takausvakuutusasiakkaan on helppo hakea samalle työlle myös takuuaikainen takaus, sillä työaikaisen takauksen tiedot jäävät muistiin. Asiakkaan ei siis tarvitse täyttää samoja tietoja uudelleen, vaan ilmoittaa ainoastaan takuuajaisen takauksen kesto sekä euromäärä. Tämä helpottaa ja nopeuttaa asiointia.

Sähköiset takaussitoumukset lähetetään edunsaajille sähköpostilla. Paperiversoita käytetään ainoastaan poikkeustapauksissa, asiakkaan niin vaatiessa. Sähköiset takaussitoumukset ovat PDF-muotoisia, ja ne allekirjoitetaan Adobe Reader -ohjelmalla. Silloin myös vastaanottaja voi samalla ohjelmalla todeta toimeksiantajan tehneen dokumentin ja allekirjoittaneen sen.

Myös takausten myöntäminen olisi mahdollista automatisoida. Järjestelmän on mahdollista tietyin kriteerein tunnistaa, että asiakkaan takaushakemus on vakuutusopimuksen mukainen esimerkiksi euromäärältään sekä kestoltaan. Tällöin takaussitoumus voisi lähteä täysin automaattisesti sähköpostilla edunsaajalle.

### 8.3 Takausvakuutuslimiitin hallinnointi

Verkkopalvelussa asiakkaat voivat seurata limiittinsä saldoa reaaliajassa, ja myös yksittäiset takaukset ovat asiakkaan nähtävissä. Tällöin asiakkaalle ei limiitin täyttyminen tule yllätyksenä, ja tilanteessa jossa lähiaikoina on tiedossa tarve suuremmalle takaukselle, voidaan hyvissä ajoin neuvotella limiitin korotuksesta. Vastaavasti asiakas voi itse tarkistaa, milloin limiitistä takauksia päättymässä, jolloin saldoa riittää taas uusille takauksille.

Limiitistä vapautuu saldoa myös palautettujen takaussitoumusten myötä, ja takausten palautumista asiakkaiden on hankala seurata ilman verkkopalvelua. Vakuutusyhtiön vastuu päättyy, kun edunsaaja palauttaa takaussitoumuksen takaisin vakuutusyhtiöön. Vaikka useimmat takaukset ovat voimassa vain määrääjän, palautetaan niitä jonkin verran vakuutusyhtiöön ennen varsinaista päättymispäivää. Näin voi tapahtua esimerkiksi rakennusurakan valmistuttua etuajassa. Kun vastaanottotarkastus on suoritettu, eikä virheitä ole havaittu, työaikainen takaus käy tarpeettomaksi ja edunsaaja palauttaa sen takauksen myöntäjälle.

Yritysten on tilintarkastusta varten ilmoitettava tietoja pankkiasioinnistaan, eli esimerkiksi lainoista ja muista luotoista, sekä niille pantatuista vakuuksista. Verkkopalvelusta asiakkaan on mahdollista itse tulostaa raportti voimassaolevista takausvastuistaan ja vastavakuuksista. Käytännössä kaikki asiakkaat tarvitsevat nämä tiedot vähintään kerran vuodessa, osa asiakkaista useamminkin, esimerkiksi kvartaaleittain tai puolivuositain. Sähköisen asioinnin myötä tämä työvaihe poistuu toimeksiantajayritykseltä. Hieman vastaava toiminnallisuus löytyy useiden vakuutusyhtiöiden henkilöasiakkaiden verkkopalvelusta, josta voi esimerkiksi tulostaa itse todistuksen voimassaolevasta vakuutuksestaan.

## Lähteet

### Kirjalliset lähteet

Siukonen, P. 2015. Takausvakuutus. Vantaa: Hansaprint Oy

Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. 3., uudistettu painos. Jyväskylä: Bookwell Oy

Alhosuo, A., Nisen, A., Nousiainen, S., Pellikka, T. & Sundberg, S. 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. 2., uudistettu painos. Jyväskylä: Bookwell Oy

Hemmo, M. 2001. Pankkioikeus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Patterson, James G 1995. Benchmarking Basics. Course Technology Crisp

### Sähköiset lähteet

Finanssialan Keskusliitto 2014. Vakuutusyhtiöt Suomessa 2013. Viitattu 8.1.2017  
[http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Vakuutusyhtiöt\\_Suomessa\\_2013.pdf](http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Vakuutusyhtiöt_Suomessa_2013.pdf)

Finanssialan Keskusliitto 2015. Verkkopankin käyttö 2015. Viitattu 29.1.2017  
[www.finanssiala.fi/materiaalit/Verkkopankin\\_kaytto\\_2015.pptx](http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Verkkopankin_kaytto_2015.pptx)

Tilastokeskus. Haastattelutavat. Viitattu 27.3.2017  
<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>

Tryg Garanti 2017. Takausvakuutus. Viitattu 8.4.2017  
<http://tryggaranti.com/fi/takausvakuutus/index.html>

Garantia 2017. Kaupalliset takaukset. Viitattu 9.4.2017  
<http://www.garantia.fi/fi/kaupalliset-takaukset>

Nordea 2017. Yritysassiakkaiden pankkitakauspalvelut verkossa. Viitattu 9.4.2017  
<https://www.nordea.fi/yritysassiakaat/riskienhallinta/pankkitakaukset/pankkitakauspalvelut-verkossa.html>

Euler Hermes 2017. Takausvakuutus. Viitattu 17.4.2017  
<http://www.eulerhermes.fi/fi/takausvakuutus/ratkaisumme/Pages/My-Bonding-Portal.aspx>

Danske Bank 2017. Pankkitakaus. Viitattu 17.4.2017  
<https://www.danskebank.fi/fi-fi/Yritysassiakaat/Keskisuuri-yritys/Rahoitus/Rahoitusratkaisut/Pages/Pankkitakaus.aspx>

Sanastokeskus TSK ry. Tietotekniikan termitalkoot. Viitattu 26.4.2017  
<http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi/node/266>

### Julkaisemattomat lähteet

Yritys Y 2017. Rahoituspäällikön ja hankinta-assistentin haastattelu 4.4.2017. Espoo.

Yritys Z 2017. Toimitusjohtajan haastattelu 12.4.2017. Skype haastattelu.



## Kuviot

Kuvio 1 Rakennustoiminnan takaustarpeita (Siukonen 2015, 46.).....	9
Kuvio 2 Takausvakuutuksen rakenne (Siukonen 2015, 60.) .....	10
Kuvio 4 Kuvakaappaus Tryg Garantin verkkosivulta, POMnet verkkopalvelu .....	17
Kuvio 5 Kuvakaappaus Tryg Garantin verkkosivulta, sähköinen allekirjoitus.....	18
Kuvio 6 Kuvakaappaus Garantian verkkosivulta, ePalvelu .....	19
Kuvio 7 Kuvakaappaus Nordean verkkosivulta, pankkitakauspalvelut verkossa.....	20

## Taulukot

Taulukko 1 Vertailuyritysten sähköiset palvelut .....	16
---	----

## Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset.....	28
-------------------------------------	----

Liite 1: Haastattelukysymykset

- 1) Onko teillä takausvakuutuksia tai pankkitakauksia useammalta tarjoajalta?
- 2) Minkälaisia kokemuksia toimeksiantajayrityksen takausvakuutuspalvelusta?
- 3) Mitä hyviä ominaisuuksia toimeksiantajayrityksen palvelussa on, ja missä asioissa olisi kehitettävää?
- 4) Onko käyttökokemuksia takausvakuutuksen sähköisestä asioinnista?
- 5) Mitä ominaisuuksia hyvässä takausvakuutuksen sähköisessä palvelussa olisi/on?
- 6) Onko raporttien tulostaminen tarpeellista verkkopalvelussa?
- 7) Onko kokemuksia sähköisistä pdf-muotoisista takaussiotumuksista?
- 8) Miten asiakkaat suhtautuvat sähköisiin takaussiotumuksiin, onko vielä tarvetta perinteisille paperiversioille?
- 9) Miten sähköisten takaussiotumusten palauttaminen takauksenantajalle on järjestetty?
- 10) Näettekö, että tulevaisuudessa tulevaisuudessa tullaan suuremmissa määrin siirtymään sähköisiin takaussiotumuksiin?